

Description du service

Dell ProSupport Plus for PCs

Introduction

Dell a le plaisir de proposer ProSupport Plus for PCs (le ou les « Services » ou « Services de support ») conformément à la présente Description du Service (la « Description du Service »). La proposition commerciale, le bon de commande ou toute autre forme de facture ou de confirmation de commande de Dell signée par les deux parties (la « Facture ») indiquera le nom du ou des Produits pris en charge, du ou des Services applicables et de toute option associée, le cas échéant. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre lié aux Services (le « Contrat »), contactez votre agent commercial Dell. Pour recevoir une copie du contrat conclu avec votre revendeur Dell, contactez le revendeur.

Champ d'application du Service

Le présent Service couvre les activités suivantes. Leur objectif est d'assurer la disponibilité opérationnelle du Produit pris en charge :

- Accès prioritaire 24x7 (jours fériés inclus)¹ aux équipes de service client et de support Dell pour une aide au dépannage des Produits pris en charge.
- Intervention sur site d'un technicien et/ou envoi de pièces de remplacement sur le site d'installation ou tout autre lieu d'activité du Client approuvé par Dell, comme précisé dans le Contrat (si nécessaire et selon l'option de support souscrite) pour résoudre un problème lié à un Produit pris en charge.
- Pièces de remplacement, lorsqu'elles sont jugées nécessaires à la résolution ou à la prévention d'un problème.
- Technical Customer Success Manager (Technical CSM) pour les clients disposant d'au moins 500 Produits pris en charge couverts par ProSupport Plus.
- Accidental Damage.
- Keep Your Hard Drive.
- ProSupport Plus comprend l'accès à TechDirect et à SupportAssist qui offrent, entre autres, les avantages suivants :
 - Détection proactive des problèmes et création automatisée de dossiers d'incident.
 - Détection prédictive des pannes matérielles et création automatisée de dossiers d'incident.
 - Création de dossiers d'incident en libre-service.
 - Expédition de pièces en libre-service.
- Assistance collaborative.
- Support logiciel complet.

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs est une application logicielle qui assure une surveillance proactive des Produits pris en charge. Elle utilise l'apprentissage automatique et l'IA pour surveiller et évaluer proactivement l'intégrité globale des Produits pris en charge grâce à une analytique prédictive intelligente et complète. SupportAssist permet aux administrateurs autorisés de gérer, d'optimiser et de dépanner à distance leur parc Dell sur le portail TechDirect.

SupportAssist surveille également vos Produits pris en charge et collecte des informations pour vous aider au niveau du support technique. Dans le cas où un problème est détecté, les informations collectées peuvent être envoyées à Dell en vue d'une expérience de support améliorée, personnalisée et efficace. SupportAssist est disponible sans frais supplémentaires sur les Produits pris en charge couverts par un contrat ProSupport (ou supérieur) en cours de validité.

SupportAssist for Business PCs doit être installé et configuré pour transmettre les données système à Dell et vous permettre de bénéficier, entre autres, des avantages suivants :

- Surveillance proactive des systèmes pour détecter les problèmes ayant un impact sur leur fonctionnement normal et leurs performances, avec notamment la création de rapports sur l'utilisation et les performances à partir de données de télémétrie.
- Détection prédictive des problèmes avant qu'ils n'affectent le fonctionnement normal et les performances et, si nécessaire, création automatique d'incidents et/ou remplacement automatique de pièces.
- Envoi automatique des diagnostics et autres données permettant un diagnostic à distance efficace des problèmes.
- Mises à jour automatiques des pilotes et du firmware.
- Suppression automatique des virus.
- Scripts permettant d'automatiser les tâches et de corriger les problèmes.

¹ La disponibilité varie selon les pays et se limite aux efforts commercialement raisonnables. Pour des informations plus détaillées, les clients et les ingénieurs commerciaux Dell sont invités à contacter leur responsable commercial.

SupportAssist n'est pas conçu pour collecter des informations personnelles, telles que des fichiers personnels, des historiques de navigation Web ou des cookies. Cependant, toute donnée personnelle qui aurait été collectée ou visualisée par inadvertance durant le dépannage sera traitée conformément à la politique de confidentialité de Dell. Pour consulter l'intégralité de la politique de confidentialité de Dell, visitez la page www.Dell.com/Privacy. En raison de ses exigences spécifiques en matière de système d'exploitation, SupportAssist peut ne pas être disponible sur tous les Produits Dell pris en charge. Pour en savoir plus sur SupportAssist, notamment sur sa configuration, son déploiement et son utilisation, et consulter la liste à jour des produits Dell pris en charge, rendez-vous sur le site Web SupportAssist à l'adresse www.Dell.com/en-us/lp/dt/Supportassist-Business-PC.

Assistance collaborative

Si le Client ouvre une demande de service et que Dell détermine que le problème est lié aux produits d'un fournisseur tiers éligible qui sont couramment utilisés avec les Produits pris en charge couverts par une garantie ou un contrat de maintenance Dell en cours de validité, Dell s'efforcera de fournir une Assistance collaborative dans le cadre de laquelle Dell : (i) fera office d'interlocuteur unique jusqu'à ce que le problème soit isolé, (ii) contactera le fournisseur tiers, (iii) fournira une description détaillée du problème, (iv) continuera à surveiller le problème et s'informerera sur l'état et les plans de résolution auprès du fournisseur (dans la mesure du possible).

Pour pouvoir bénéficier de l'Assistance collaborative, le Client doit disposer des contrats de support actifs, et des droits appropriés, souscrits directement auprès du fournisseur tiers correspondant et de Dell (ou d'un revendeur Dell agréé). Une fois le problème isolé et signalé, il incombera exclusivement au fournisseur tiers d'apporter tout le support, technique ou autre, nécessaire à la résolution du problème rencontré par le Client. **DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT AUX PERFORMANCES DES PRODUITS OU SERVICES D'AUTRES FOURNISSEURS.** La liste à jour des partenaires de l'Assistance collaborative est disponible [ici](#) ou sur <https://dell.com/support>, selon le cas. Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment sans préavis.

Support logiciel complet

Dell ProSupport Plus inclut un support logiciel Dell complet pour une sélection d'applications Dell OEM destinées aux utilisateurs finaux, de systèmes d'exploitation et de firmwares sur les Produits pris en charge (les « Produits logiciels couverts »). Les Produits logiciels couverts comprennent des applications clientes préinstallées destinées aux utilisateurs finaux, telles que le logiciel Norton AntiVirus™, la suite de logiciels Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, ainsi que les logiciels Adobe® Photoshop® et Adobe Acrobat®. Vous pouvez vous procurer la liste actualisée des produits logiciels couverts auprès de l'organisation de support technique.

La liste à jour complète des partenaires de support logiciel est disponible [ici](http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf) : <http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>. Veuillez noter que les Produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment sans préavis.

Limites du support logiciel complet Dell. Dell ne garantit pas que toute question particulière liée à un logiciel sera résolue ou que le produit logiciel couvert produira des résultats particuliers. Les situations suscitant des questions de la part du Client doivent pouvoir être reproduites sur un seul et même système (c'est-à-dire une unité centrale de traitement équipée d'une station de travail et d'autres périphériques). Dell peut être amené à conclure qu'un problème est suffisamment complexe ou que la nature du Produit pris en charge du Client est telle qu'un support à distance est insuffisant pour une analyse efficace de la question. Le Client comprend et accepte que l'éditeur du logiciel concerné puisse ne pas être en mesure de résoudre certains problèmes à l'origine de la demande de service. Le Client accepte que, dans les cas où l'éditeur du logiciel concerné n'est pas en mesure de proposer une solution, l'obligation de Dell à fournir un support au Client sera pleinement remplie.

Technical Customer Success Manager

Le Technical CSM ProSupport Plus attiré est une ressource à distance qui fournit une vaste gamme de fonctionnalités et de capacités de gestion de comptes, d'environnements et de réussite des clients. Son rôle permet de réduire les interruptions de service et d'optimiser l'expérience globale de l'utilisateur en matière de support Dell. Pour pouvoir bénéficier des services d'un Technical CSM (les « Services Technical CSM »), les clients doivent i) posséder au moins 500 Produits pris en charge avec contrats de service ProSupport Plus en cours de validité et être les propriétaires enregistrés des Étiquettes de service correspondantes, et ii) avoir été correctement intégrés par Dell.

Le seuil des 500 systèmes peut être atteint par n'importe quelle combinaison de droits existants aux Services décrits dans la présente Description du Service avec une durée résiduelle de validité d'au moins 90 jours, et de Service(s) ProSupport Plus for Infrastructure présentant une durée résiduelle de validité d'au moins 90 jours. Si, lors de l'achat de ces Services, le Client n'atteint pas le seuil minimal des 500 systèmes, Dell surveillera les achats ultérieurs du Client et, si ce dernier finit par atteindre ou dépasser ce seuil, il deviendra éligible aux Services Technical CSM. Dell tentera alors de contacter proactivement le Client pour organiser son intégration aux Services Technical CSM.

Si Dell essaie de contacter le Client à l'aide des coordonnées figurant dans les dossiers de vente et de service de Dell, soit lors de l'achat de ces Services, soit à une date ultérieure lorsque le Client atteint pour la première fois ou dépasse le seuil des 500 systèmes, et que le Client omet ou refuse de répondre ou de fournir les informations demandées par Dell en vue de son intégration aux Services Technical CSM, Dell considérera avoir rempli son obligation d'assurer la prestation des Services Technical CSM dans le cadre de la présente Description du Service. Si après une tentative proactive infructueuse de Dell, le client souhaite être intégré afin de bénéficier des Services Technical CSM, le client devra contacter Dell et demander à être intégré en fournissant les informations requises par Dell. Les Clients qui atteignent le seuil des 500 systèmes, mais retombent par la suite en dessous de ce seuil perdront leur droit aux Services Technical CSM 90 jours après la date à laquelle ils seront retombés en dessous de ce seuil.

Inclus avec les Services Technical CSM ProSupport Plus

- Assistance à l'intégration garantissant que le Client peut pleinement bénéficier des Services ProSupport Plus.
- Ressources de formation pour aider les Clients à adopter SupportAssist for Business PCs.
- Plan de réussite pour aider les Clients à obtenir des résultats technologiques et de services optimisés par ProSupport Plus for PCs.
- Rapports et recommandations mensuels concernant les systèmes couverts, y compris :
 - Résumé des demandes de service ouvertes et fermées pour chaque mois.
 - Vérification des versions du logiciel système actuellement installées par rapport aux recommandations de code cible.
 - l'état du contrat, dont les dates de début et de fin ainsi que d'autres informations essentielles.
- Interlocuteur principal pour le support après-vente tout au long du cycle de vie des droits d'utilisation des Produits pris en charge.
- Gestion des escalades lorsque les problèmes ne sont pas résolus via les processus standard. Rôle de liaison coordonnant toutes les ressources nécessaires à la résolution de problèmes de services ou de problèmes systémiques.
- Gestion des crises. Rôle d'interlocuteur principal pour la communication et la collaboration entre le Client et Dell lorsque se produisent des interruptions de service IT non prévues graves (catastrophes naturelles ou autres pannes inattendues, par exemple).
- Évaluations des services. Le calendrier, le délai d'intervention et les sujets à couvrir seront définis entre le client et le Technical CSM lors de l'intégration du nouvel utilisateur.

Description du Plan de réussite

Le Plan de réussite définit les résultats client qui peuvent être obtenus grâce aux fonctionnalités de ProSupport Plus for PCs. Il doit être développé par le Technical CSM en collaboration avec le Client pour s'adapter parfaitement aux objectifs du service informatique pour la prise en charge des processus, de la technologie, des ressources et de l'infrastructure de l'entreprise. Le Plan de réussite peut être examiné, suivi et révisé annuellement ou selon une périodicité convenue entre le Client et le Technical CSM. Les Plans de réussite du Technical CSM Dell ne sont pas des documents contractuels ni des obligations légales pour Dell ou le Client. Il s'agit de directives destinées à aider le Client et le Technical CSM à communiquer les résultats technologiques et de services du Client.

Exclus des services du Technical CSM ProSupport Plus attiré

- L'engagement du Technical CSM lorsque le client n'atteint pas le seuil minimal des 500 systèmes couverts par ProSupport Plus ou si l'intervention doit porter sur des Produits pris en charge non couverts par un contrat ProSupport Plus.
- Le Technical CSM n'est pas responsable du déploiement de SupportAssist for Business PCs.
- Activités de support technique, de dépannage ou de diagnostics. (assurées par le support technique ProSupport Plus)
- Proposition commerciale ou vente de Produits et de services.
- Remplacement de pièces dans le cas d'un Produit pris en charge défectueux.
- Installation et configuration de logiciels et du matériel.
- Tout autre service non répertorié comme inclus dans la présente section relative aux Services Technical CSM.

Informations supplémentaires importantes concernant les services du Technical CSM ProSupport Plus attiré

- Le Technical CSM est disponible pendant les heures de bureau normales. Les heures de bureau dépendent du lieu de résidence du Technical CSM et peuvent varier selon la région et le pays.
- En dehors des heures de bureau, un support peut être fourni par d'autres ressources de l'organisation Dell Global Support and Deployment, à la discrétion de Dell.
- La situation géographique du Technical CSM sera définie lors de l'intégration du Client, selon la zone de service préférée de ce dernier et la disponibilité du personnel.
- La langue dans laquelle s'effectuera le support dépendra de la langue locale du Technical CSM. L'accès au service dans certaines langues peut être limité selon la disponibilité du personnel.
- Le revendeur Dell agréé peut bénéficier de Services Technical CSM, tels que la création de rapports. Les rapports ne sont pas nécessairement classés par clients finaux spécifiques.
- Les revendeurs Dell agréés doivent identifier les Produits pris en charge qui sont revendus, procéder au transfert des étiquettes de service Dell afin que le nouveau client utilisateur final devienne officiellement propriétaire des produits, et communiquer au Technical CSM les coordonnées du nouveau client pour faire valider les droits et intégrer le client séparément.

Accidental Damage (Complete Care Service en Amérique latine)

Remarque : Les présentes conditions générales relatives à la protection Accidental Damage ne s'appliquent PAS aux clients résidant dans les pays suivants : Australie, Autriche, Belgique, République tchèque, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Pays-Bas, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pologne, Portugal, Afrique du Sud, Corée du Sud, Slovaquie, Espagne, Suède, Suisse, Nouvelle-Zélande, Bulgarie, Croatie, Estonie, Russie, Hongrie, Islande, Lettonie, Turquie, Lituanie, Roumanie, Slovaquie et Royaume-Uni.

Les clients situés dans la région EMEA (Europe, Moyen-Orient et Afrique) peuvent consulter les conditions générales de leur couverture Accidental Damage Protection ou Accidental Damage Theft Protection, qui décrivent les conditions générales applicables à la protection Accidental Damage dans le cadre de l'achat d'un contrat de service ProSupport Plus, sur la page www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Les clients situés en Australie et en Nouvelle-Zélande peuvent visiter la page www.Dell.com/ServiceContracts/global pour consulter les documents « Combined Financial Services Guide » et « Product Disclosure Statement » relatifs au service Dell Accidental Damage Protection Insurance ou Dell Accidental Damage with Theft Insurance. Ces documents décrivent les conditions générales applicables à la protection Accidental Damage dans le cadre de l'achat d'un contrat de service ProSupport Plus. Les clients de ces pays peuvent également demander leurs conditions générales à leurs ingénieurs commerciaux Dell.

La section Accidental Damage (Complete Care Service en Amérique latine), la protection « Accidental Damage/Complete Care Service » s'applique comme suit : pendant la durée de validité due ce Contrat et dans le respect de ses limitations, nous réparerons ou remplacerons le Produit pris en charge afin de corriger les éventuels dommages qui pourraient l'affecter au cours d'une utilisation normale ou qui pourraient être provoqués accidentellement par une manipulation (y compris chutes et liquides renversés) ou par une surtension.

Les seules pièces couvertes sont les pièces intégrées à l'unité de base ou présentes sur celle-ci, notamment les pièces ou accessoires nécessaires pour un fonctionnement normal de l'unité, et qui sont livrées au point de vente : mémoire interne, écran LCD intégré, composants/commutateurs internes, boutons intégrés, tiroirs, couvercles ou panneaux, télécommandes ou câbles, etc.

Lorsque le service Accidental Damage Service est acheté pour un ordinateur de bureau, l'ordinateur de bureau ainsi que l'écran acheté avec lui sont couverts par le Contrat. La protection Accidental Damage/Complete Care Service ne couvre pas les ordinateurs et les périphériques externes (imprimantes ou autres périphériques fonctionnant avec le Produit pris en charge [liste non limitative]) et le présent service Accidental Damage/Complete Care Service ne couvre pas les composants, les boîtiers, les télévisions ou moniteurs montés sur mur, le câblage ou les éléments classés comme « accessoires » ou « consommables », qui ne sont pas intégrés à l'unité de base du Produit pris en charge : batteries hors garantie, lampes, cartouches d'impression ou d'encre jetables ou remplaçables, papier d'impression ou photo, disques mémoire, cartes mémoire, cartes SIM, périphériques mémoire jetables, connexions filaires, mallettes de transport, stylets, stations d'accueil, modems externes, haut-parleurs externes, consoles de jeu, disques de jeu, moniteurs secondaires, souris externe pour ordinateur portable, clavier externe pour ordinateur portable ou autres périphériques d'entrée/sortie, tout autre composant non interne au Produit pris en charge pour lequel la protection Accidental Damage/Complete Care Service a été achetée ou toute autre pièce/composant nécessitant une maintenance utilisateur régulière.

Si Dell répare votre Produit pris en charge, vous comprenez et acceptez que nous pouvons remplacer des pièces d'origine par des pièces neuves ou usagées du fabricant d'origine, ou une pièce équivalente d'un autre fabricant, dans la mesure autorisée par la législation locale en vigueur. Les pièces de rechange proposeront des fonctionnalités équivalentes aux pièces d'origine. Nous pouvons, à notre discrétion, désigner une société affiliée ou conclure un contrat avec une tierce partie pour effectuer les réparations sur le Produit pris en charge.

Si Dell estime qu'il est nécessaire de remplacer le Produit pris en charge plutôt que de le réparer, vous recevrez un Produit pris en charge équivalent ou supérieur à celui que vous avez acheté chez nous, tel que nous l'aurons décidé, à notre seule discrétion et de manière raisonnable.

Pour tout incident que Dell détermine comme éligible à la protection Accidental Damage/Complete Care Service conformément au présent Contrat (dans le cadre de la présente section sur la protection Accidental Damage/Complete Care Service, un « Incident qualifié »), la couverture de la protection Accidental Damage/Complete Care Service est limitée à un Incident qualifié par Produit pris en charge et par période de 12 mois commençant à la date de début de la période du Service. La capacité à soumettre un incident ne se cumule ni ne se reporte sur la période consécutive de douze mois ; ainsi, au cours des douze mois de la durée de validité, un seul Incident qualifié peut être signalé à Dell par le client pour pouvoir bénéficier de la protection Accidental Damage/Complete Care Service. Cependant, chaque Incident qualifié sera appliqué à la période de 12 mois pendant laquelle il est signalé, même si cet incident est résolu pendant une période suivante. Une fois que la limite d'Incidents qualifiés est atteinte, le Client peut demander une réparation du Produit pris en charge moyennant des frais supplémentaires.

Il ne s'agit pas d'un contrat d'assurances. Veuillez lire attentivement le présent contrat et prendre note que Dell se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie des conditions générales stipulées dans le présent contrat. Dell se réserve également le droit de déterminer si ces modifications s'appliqueront aux clients Dell actuels et futurs.

Niveau de prestation de service. Lorsque vous demandez à bénéficier de la protection Accidental Damage/Complete Care Service, vous devez laisser Dell évaluer le Produit pris en charge pour déterminer si ce dernier est éligible à la protection Accidental Damage/Complete Care Service. L'agent du support technique vous informera des possibilités dont vous disposez pour expédier votre Produit pris en charge à Dell à des fins d'évaluation et de réparation. Tant que vous suivrez nos directives, spécifiées ci-dessous dans la section « **Coopération du Client** », Dell prendra à sa charge tous les frais d'expédition pour le retour du Produit pris en charge à notre site de maintenance. Dans certains cas, Dell peut être amené à vous proposer d'autres méthodes d'évaluation et de réparation dans le cadre du Service.

Matériel uniquement. La présente protection Accidental Damage/Complete Care Service ne couvre pas les logiciels. Cette exclusion des logiciels inclut de manière non limitative : 1) tout défaut ou tout dommage (y compris, sans s'y limiter, les dommages dus à des virus) survenant sur des logiciels préinstallés, achetés en même temps que le Produit prise en charge ou autrement chargés sur celui-ci et 2) tout logiciel chargé au moyen de Services de configuration. En outre, le présent Service ne couvre aucun autre élément ajouté au moyen d'une intégration personnalisée en usine. Nous fournirons les efforts raisonnables, mais le présent Contrat ne garantit pas que nous réparerons ou remplacerons des éléments de Services de configuration autres que des logiciels qui feraient normalement partie des composants exclus.

Limites du service. La garantie Accidental Damage/Complete Care Service ne couvre pas, et nous ne sommes pas tenus de réparer ni de remplacer :

- Tout dommage ou défaut superficiel du Produit pris en charge. Dans le cadre du présent Contrat, nous ne sommes pas tenus d'intervenir en cas de signes superficiels d'usure du Produit pris en charge, tels que des rayures et des bosses n'affectant pas matériellement son fonctionnement.
- Les Produits pris en charge que toute entité ou personne autre que Dell ou une personne désignée par nous aura essayé de réparer. Aucun Service ne sera assuré pour un défaut du Produit pris en charge résultant de réparations dudit Produit effectuées ou tentées par vous-même ou toute autre personne non autorisée par Dell à réparer le Produit.
- Tout Produit pris en charge ayant subi des dommages liés ou consécutifs à une Installation par le Client incorrecte ou inadéquate. Par « installation par le Client », l'on entend l'une des opérations suivantes effectuées par le Client ou une tierce partie au nom du Client : (1) déballage ou déplacement du Produit pris en charge ; (2) installation ou montage d'un Produit pris en charge sur un mur ou sur une autre structure (ou retrait de la même installation) ; et (3) fixation de supports ou d'autres dispositifs portants conçus pour le montage ou la fixation à un mur ou à une autre structure (ou retrait du même dispositif). L'installation par le Client n'inclut pas les services d'installation achetés auprès de Dell.
- Tout Produit pris en charge perdu ou volé. Pour bénéficier de la réparation ou du remplacement d'un Produit pris en charge, vous devez nous renvoyer dans son intégralité le Produit endommagé.
- Tout Produit pris en charge endommagé par un incendie provoqué par une source externe ou qui a été endommagé intentionnellement ou par une mauvaise utilisation, une utilisation abusive, le non-respect des instructions fournies avec le Produit pris en charge ou l'utilisation de ce dernier dans un environnement inapproprié. Si nous constatons des preuves de dommages causés intentionnellement, de mauvaise utilisation, d'utilisation abusive, de non-respect des instructions fournies avec le Produit pris en charge ou d'utilisation de ce dernier dans un environnement inapproprié, nous ne serons nullement tenus de réparer ou de remplacer le Produit pris en charge.
- Sauf expressément indiqué dans le présent document, tout autre dommage ne résultant pas de défauts matériels ou de fabrication, ou encore d'une utilisation normale quotidienne d'un Produit pris en charge.
- Les dommages provoqués par des catastrophes naturelles telles que (sans toutefois s'y limiter) la foudre, les inondations, les tornades, les séismes et les ouragans.

Limites supplémentaires du Service acheté après l'achat du Produit pris en charge. Lorsque la législation le permet, la présente protection Accidental Damage/Complete Care Service peut également être achetée après la date d'achat d'un Produit pris en charge par le Client. Dans ce cas, les conditions et limites suivantes s'appliquent :

- Les demandes de protection Accidental Damage/Complete Care Service pour le Produit pris en charge ne peuvent être présentées qu'après un délai de trente (30) jours à partir de la date d'achat de la protection Accidental Damage/Complete Care Service, indiquée sur la facture du Client, sur la page d'informations ou sur une autre confirmation de commande ; toutefois, cette période d'attente de trente (30) jours ne s'applique pas aux Clients qui prolongent la période du service avant l'expiration de la précédente durée de validité du service.
- Il incombe au Client de vérifier que le Produit pris en charge est en état normal de fonctionnement au moment de l'achat de la protection Accidental Damage/Complete Care Service. En aucun cas, Dell ne sera tenu responsable de tout dommage ou défaut préexistant à l'achat de la protection Accidental Damage/Complete Care par le Client.
- Dell se réserve le droit de procéder à une inspection du Produit pris en charge pour s'assurer qu'il fonctionne normalement. Dell peut, moyennant des frais supplémentaires, proposer au Client des options de réparation pour rétablir le fonctionnement normal du Produit pris en charge concerné.
- Si, après inspection, Dell détermine à sa seule discrétion que le dommage ou le défaut du Produit pris en charge existait avant l'achat de la protection Accidental Damage/Complete Care Service, la demande de protection sera rejetée.

Keep Your Hard Drive

Le service Keep Your Hard Drive (Service KYHD) permet aux Clients de conserver leurs disques durs défaillants (standard, SSD et disques durs SATA [Serial ATA]) lorsqu'ils reçoivent des disques durs de remplacement dans le cadre d'un Remplacement KYHD qualifié. Par « remplacement qualifié de Keep Your Hard Drive », l'on entend une réparation et/ou un remplacement consécutifs inhérents à un ou plusieurs défauts de main-d'œuvre survenant pendant la période de garantie matérielle applicable aux produits pris en charge du Client. Toutes les Réparations qualifiées sont assurées conformément aux conditions de la Limited Hardware Warranty ou du contrat de service du Client.

Produits pris en charge : Le service KYHD est disponible avec les systèmes OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Vostro™, XPS™, Alienware™ et Inspiron™, Dell Laptops, Dell Pro Laptops, Dell Pro Max Laptops, Dell Edu Laptops, Dell Pro Rugged Laptops, Dell Desktops, Dell Pro Desktops et Dell Pro Max Desktops qui sont dans une configuration standard. Le Service KYHD s'applique parallèlement à la Limited Hardware Warranty et est disponible pour les systèmes comprenant des disques durs remplaçables sur site. Dell remplacera seulement un disque dur défaillant qui a été acheté chez Dell et installé dans un système Dell, excluant des articles achetés à travers le groupe Software & Peripherals de Dell, soit au moment de l'achat du système ou comme un kit client et qui est toujours sous garantie. Le Service KYHD ne sera utilisable par le Client qu'après qu'un Produit pris en charge aura été réputé éligible par Dell à un Remplacement KYHD qualifié. Le Service KYHD n'est pas disponible pour les modèles dont le disque dur est soudé. Veuillez contacter votre agent commercial pour plus d'informations.

Procédures de support Keep Your Hard Drive

Accès au support : les Clients doivent contacter le support technique conformément à la procédure décrite à la section « Comment contacter Dell » lorsqu'ils rencontrent un problème ou soupçonnent une défaillance de disque dur. Les clients recevront une assistance conforme au niveau de service auquel ils ont droit dans le cadre du présent contrat. Si le technicien détermine que le disque dur nécessite un remplacement qualifié de Keep Your Hard Drive, Dell expédiera le disque dur de remplacement au client conformément au niveau de service auquel le Client a droit dans le cadre du présent contrat. Le présent service Keep Your Hard Drive autorise le client à conserver le disque défaillant.

Dans le cas où un Client achète le Service KYHD, et inclut ou envoie séparément à Dell le disque dur du Produit pris en charge éligible à ce Service dans le cadre d'un Remplacement KYHD qualifié, le Client consent à ce que le retour du disque dur éligible à ce Service (« Disque éligible retourné ») constitue une renonciation à son droit à recevoir le Service de la part de Dell. Après que Dell a reçu un disque éligible retourné, Dell n'aura aucune obligation envers le Client par rapport à un tel disque éligible retourné. Dell ne sera en aucun cas tenu de renvoyer au Client un disque éligible retourné, ni de supprimer des données ou d'effectuer toute autre action sur le disque éligible retourné du Client ou sur toute donnée stockée dans le disque éligible retourné. Dans l'éventualité où Dell reçoit un disque éligible retourné, Dell peut traiter le disque éligible retourné conformément aux politiques standard de Dell comme un disque dur retourné à Dell en vertu des conditions de la garantie sous-jacente et du contrat de service du Client applicable au produit pris en charge du client.

Les taux de défaillance des disques durs font l'objet d'une surveillance constante et la société Dell se réserve le droit de refuser la prestation du service si elle estime raisonnablement que le Client abuse du Service KYHD (par exemple, si les demandes de remplacement de disques durs défectueux formulées par le Client dépassent sensiblement les taux de défaillance standard pour le disque et le système concernés). Si Dell détermine (à sa seule discrétion) qu'un Client abuse du Service, Dell se réserve le droit d'annuler le Service conformément aux modalités d'Annulation ci-dessous.

Exclusions du service Keep Your Hard Drive :

- La réparation ou le remplacement. Toute réparation ou tout remplacement est assuré conformément à la Limited Hardware Warranty ou au contrat de service du Client.
- La destruction ou l'effacement des données.
- La récupération, la mise au rebut ou le recyclage des actifs.
- La rétention des disques durs faisant l'objet de rappels de Produits pris en charge en raison des risques pour la santé et la sécurité. Les disques durs non standard demandés dans le cadre du service Dell d'intégration personnalisée en usine.
- Le support pour les disques durs défaillants/conservés. (La prise en charge continue seulement sur le disque dur de remplacement conformément à la Limited Hardware Warranty ou au contrat de service applicable.)
- Toute activité non expressément stipulée dans la présente Description du Service.

Responsabilités du Client concernant le service Keep Your Hard Drive

- **Signalement des défaillances de disque dur.** Signalez chaque cas de défaillance de disque dur au support de garantie matérielle de Dell conformément au contrat de service applicable du client.
- **Fourniture d'informations sur les pièces.** Fournissez, lorsque Dell vous le demande, les informations d'identification de la pièce (« PPIID ») ou les données appropriées pour valider qu'une défaillance du disque dur couverte par un contrat s'est effectivement produite.

Comment contacter Dell pour une demande de service

Étape 1 : Prise de contact avec Dell pour une assistance

- Les informations de contact sont disponibles à l'adresse www.dell.com/support.
- Contactez Dell depuis un emplacement où vous pouvez avoir accès physiquement au Produit pris en charge.
- Lorsqu'ils contactent Dell ou se rendent sur le site www.dell.com/support, les clients doivent fournir le numéro de série ou le code de service express situé à l'arrière ou en dessous du système. Dell vérifiera le Produit pris en charge du Client, les niveaux de service et d'intervention applicables, ainsi que la date d'expiration des Services.

Étape 2 : Aide au dépannage à distance

- Lorsque vous y êtes invité, indiquez les messages d'erreur reçus, dans quelles circonstances ils sont apparus, les activités qui les ont précédés et les mesures que vous avez prises pour tenter de résoudre le problème.
- Nous vous guiderons à travers une série d'étapes de dépannage afin de diagnostiquer le problème. Il peut vous être demandé d'accéder aux composants internes du Produit pris en charge lorsque les conditions de sécurité le permettent.
- Si, suite au diagnostic ou au dépannage, Dell estime qu'il est nécessaire de remplacer une pièce, de retourner le Produit pris en charge en vue de son dépannage ou d'envoyer un technicien pour une intervention sur site, nous vous fournirons des instructions supplémentaires.

Programmes de support Self-Dispatch

Pour les Clients inscrits au programme TechDirect, les incidents qualifiés peuvent être gérés par des techniciens certifiés moyennant le dépôt d'une demande d'intervention sur le site Web d'envoi direct ou auprès du service téléphonique dédié à votre région, conformément aux conditions générales TechDirect.

Options de service sur site

Les options d'intervention sur site varient selon le type de service souscrit. Étant donné que vous avez acheté ProSupport Plus, la Facture stipule le niveau d'intervention sur site applicable, tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous. Sous réserve que toutes les conditions générales applicables énoncées dans la présente Description du Service aient été respectées et à l'issue du dépannage, du diagnostic et de l'identification du problème à distance par un analyste Dell qui déterminera si l'Incident qualifié nécessite l'intervention d'un technicien sur site et/ou l'envoi de pièces, ou si le problème peut être résolu à distance, Dell enverra un technicien de maintenance sur le site du Client pour l'Incident qualifié.

| Type de réponse sur site | Temps de réponse sur site ² | Restrictions/conditions spéciales |
|--|---|--|
| Intervention sur site Réponse sur site | Un technicien arrive généralement sur site dans les quatre (4) heures qui suivent le dépannage et le diagnostic à distance. | <ul style="list-style-type: none"> • Disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus. • Limité aux sites définis permettant une intervention dans les quatre (4) heures. • Disponible pour certains modèles de Produits pris en charge dans des zones géographiques spécifiques. • Les composants « à caractère stratégique », tels que déterminés par Dell, des Produits pris en charge sont stockés sur des sites accessibles sous huit (4) heures. Les pièces à caractère non stratégique peuvent être expédiées sous 24 heures. |
| Intervention sur site le même jour ouvré (SBD) | À la suite du dépannage et du diagnostic à distance, un technicien peut généralement être dépêché sur site le même jour ouvré. | <ul style="list-style-type: none"> • Disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus. • Limité aux sites définis permettant une intervention dans les huit (8) heures. • Disponible pour certains modèles de Produits pris en charge dans des zones géographiques spécifiques. • Les composants « à caractère stratégique », tels que déterminés par Dell, des Produits pris en charge sont stockés sur des sites accessibles sous huit (8) heures. Les pièces à caractère non stratégique peuvent être expédiées sous 24 heures. |
| Intervention sur site le jour ouvré suivant (NBD) | À la suite du dépannage et du diagnostic à distance, un technicien peut généralement être dépêché sur site le jour ouvré suivant. | <ul style="list-style-type: none"> • Disponible dix (10) heures par jour, cinq (5) jours par semaine, sauf jours fériés. • Pour les appels reçus par le centre d'experts Dell après 17 h 00², heure locale du Client (du lundi au vendredi), et/ou dans le cas de demandes d'expéditions enregistrées par Dell après cette limite, le technicien peut avoir besoin d'un jour ouvré supplémentaire pour se rendre sur le site du Client. • Disponible uniquement pour certains modèles de Produits pris en charge. |
| Clients basés hors du territoire continental des États-Unis Clients | Suite au dépannage et au diagnostic à distance, des pièces peuvent être envoyées. Les délais d'arrivée sur site dépendent du site du Client résidant hors du territoire continental des États-Unis et de la disponibilité des pièces. | <ul style="list-style-type: none"> • Limité aux clients résidant hors du territoire continental des États-Unis (OCONUS) et approuvés par Dell (États-Unis uniquement). • Les Clients américains doivent consulter la liste des centres de service OCONUS figurant dans le contrat de service en vigueur signé séparément par le Client et Dell. |

Composants remplaçables par l'utilisateur (CRU)

Quel que soit le niveau d'intervention souscrit, certaines pièces sont spécialement conçues pour un retrait et un remplacement faciles par le Client. Il s'agit de Composants remplaçables par l'utilisateur (« CRU »). Si, au cours du diagnostic à distance, l'agent du support technique détermine qu'une pièce CRU suffit à la résolution d'un Incident qualifié, Dell l'expédie directement au Client. Le mode d'expédition de la pièce CRU dépend du niveau de service souscrit par le Client. Les pièces de rechange destinées aux Clients qui bénéficient du délai correspondant au Service sur site ou au service Échange anticipé sont expédiées le jour ouvré suivant, sauf indication contraire du technicien de support technique.

² Les différents délais d'intervention ne sont pas tous disponibles dans tous les pays et toutes les régions. Pour plus d'informations, contactez votre agent commercial.

Services exclus

- Assistance administrative ou pour les performances des systèmes.
- Activités non expressément décrites ou définies dans la présente Description du Service, y compris, sans s'y limiter, l'installation, la désinstallation, le déplacement, la formation et l'administration à distance.
- Consommables, supports de remplacement, fournitures d'exploitation, accessoires ou pièces telles que des cadres ou des capots, ou assistance les concernant.
- Les batteries d'appareils datant de plus de 12 mois qui ne sont pas couverts par le service Dell Extended Battery Service, ou les batteries achetées avec une garantie de 3 ans contre les défauts de fabrication pour les appareils de plus de 36 mois non couverts par le service Dell Extended Battery Service.
- Support direct pour les produits tiers ou Assistance collaborative pour les versions actuellement non prises en charge par le fabricant, le fournisseur ou le partenaire.
- Support pour l'équipement endommagé à la suite d'une catastrophe naturelle (telle que, sans s'y limiter, foudre, inondations, tornades, séismes et ouragans), d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation abusive du Produit pris en charge ou de ses composants (notamment, utilisation de tensions incorrectes, de fusibles inadaptés, ou d'appareils ou d'accessoires incompatibles, ventilation incorrecte ou insuffisante, ou non-respect des instructions d'utilisation), d'une modification, d'un environnement physique ou d'exploitation inadapté, d'une mauvaise maintenance de la part du Client (ou de son agent), du déplacement inapproprié du Produit pris en charge d'une manière incompatible avec sa conception, du retrait ou de la modification des étiquettes d'identification de l'équipement ou des pièces, ou encore d'une panne occasionnée par un Produit pris en charge dont Dell n'est pas responsable.
- Aucune suppression de virus ou de logiciels espions au-delà des fonctionnalités de SupportAssist, telles qu'elles sont expressément décrites dans la présente Description du Service.
- Services de sauvegarde des données.
- Installation, paramétrage, optimisation et configuration avancés sans fil, en réseau ou à distance d'applications autres que celles expressément décrites dans la présente Description du Service.
- Rédaction de scripts, programmation, conception/implémentation de bases de données, développement Web ou noyaux recompilés.
- Réparation des dommages ou défauts superficiels des Produits pris en charge, qui n'affectent pas sensiblement le fonctionnement des appareils.
- Réparations rendues nécessaires par des problèmes logiciels, ou suite à une modification, une réparation ou un réglage effectué par un intervenant autre que Dell ou qu'un revendeur ou prestataire de services agréé Dell, ou par des clients ayant utilisé des pièces CRU, sauf autorisation du support technique.

Responsabilités générales du Client pour tous les Produits pris en charge achetés dans le cadre d'un Contrat-cadre de vente Dell

Autorisation d'accès. Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations d'accès et d'utilisation adéquates, pour lui-même et pour Dell, à distance ou sur site, pour les logiciels propriétaires du Client ou sous licence, le matériel, les systèmes, les données qu'ils contiennent et tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer la prestation des présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de contacter Dell pour la prestation des présents Services.

Non-sollicitation. Lorsque la loi l'autorise, pendant une période de deux ans à compter de la date figurant sur la Facture, le Client ne cherchera pas, de manière directe ou indirecte, sans le consentement écrit de Dell, à recruter un collaborateur Dell avec lequel il a été en contact dans le cadre de la prestation du Service par Dell. Néanmoins, les offres générales d'embauche et autres formes similaires ne constituent pas une sollicitation directe ou indirecte en vertu des présentes, et le Client est autorisé à chercher à recruter un collaborateur qui a été licencié ou qui a démissionné de ses fonctions chez Dell avant le début des discussions d'embauche avec lui.

Coopération du Client. Le Client comprend que, sans sa coopération rapide et suffisante, Dell ne sera pas en mesure d'assurer la prestation du Service ou que, si la prestation est assurée, le Service pourrait être matériellement modifié ou retardé. Par conséquent, le Client est invité à coopérer rapidement et suffisamment pour toutes les activités nécessaires à la prestation du Service par Dell. Si la coopération du Client est insuffisante par rapport aux dispositions susmentionnées, la société Dell ne pourra être tenue responsable de tout manquement à la prestation du Service et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Obligations sur site. Là où les Services nécessiteront une intervention sur site, le Client fournira (sans coût supplémentaire pour Dell) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et aux Produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité et une ligne téléphonique locale. Un écran, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier doivent également être fournis, sans coût supplémentaire pour Dell, si le Produit pris en charge est dépourvu de ces éléments.

Sauvegarde des données. Le Client effectuera une sauvegarde complète de toutes les données existantes et de tous les logiciels et programmes se trouvant sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Dell Technologies ne pourra être tenue de restaurer ou réinstaller tout programme ou toute donnée. Sauf interdiction par les législations locales en vigueur, en cas de perte de données, Dell Technologies ne sera tenue aucunement responsable de :

1. Vos informations confidentielles, propriétaires ou personnelles.

2. La perte ou la corruption de données, programmes ou logiciels.
3. La perte ou l'endommagement de supports amovibles.
4. La perte d'utilisation d'un système ou d'un réseau.
5. tout acte ou toute omission, y compris la négligence, de la part de Dell Technologies ou d'un fournisseur de services tiers.

Garanties tierces. Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell à des matériels ou à des logiciels provenant de tierces parties. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute entité autre que le fabricant intervient sur lesdits composants matériels ou logiciels. Il incombe au Client de vérifier que les Services assurés par Dell n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell décline toute responsabilité liée à ces garanties tierces ou à l'impact que les Services peuvent avoir sur ces garanties.

Conditions générales des Services

Cette Description du Service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité légale mentionnée sur la Facture pour l'achat du présent Service (l'« Entité légale Dell »). Le présent Service est régi par le Contrat conclu entre le Client et l'Entité légale Dell qui autorise expressément la vente de ce Service.

Les produits ou les services obtenus auprès d'un revendeur Dell sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Ce contrat peut prévoir des conditions identiques à celles énoncées ici ou en ligne (voir ci-après). Le revendeur peut s'accorder avec la société Dell pour qu'elle fournisse des services de garantie et/ou de maintenance à l'acheteur en son nom. Les clients et les revendeurs qui proposent des services de garantie et/ou de maintenance ou des services professionnels doivent être correctement formés et certifiés. La prestation de tout service par des Clients, des revendeurs ou des tiers non formés/non certifiés peut engendrer des frais supplémentaires si l'assistance de Dell est requise suite à l'exécution de tels services par ces tiers. Pour plus d'informations concernant l'exécution de services de garantie et de maintenance par Dell sur les Produits obtenus auprès d'un revendeur, contactez le revendeur ou l'agent commercial local Dell.

En l'absence d'un tel contrat autorisant expressément ce Service, selon où se trouve le Client, le présent Service est soumis à et régi par les conditions générales de vente de Dell ou le contrat revendeur référencé dans le tableau ci-dessous. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Conditions générales applicables aux achats de Services

| | Achats directs de Services | Achats de Services auprès d'un revendeur agréé |
|--|--|--|
| États-Unis | Dell.com/cts | Les descriptions de Service et autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du Service et dans tout autre document de service de l'Entité légale Dell s'entend, dans ce contexte, comme une référence à vous-même, alors que toute référence à l'Entité légale Dell s'entend uniquement comme une référence à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services fournissant le Service au nom de votre revendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur. |
| Canada | Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien) | |
| Amérique latine et Caraïbes | Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/service-descriptions *. | |
| Asie-Pacifique et Japon | Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/service-descriptions *. | |
| Europe, Moyen-Orient et Afrique | Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/service-descriptions *. France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : Dell.de/AGB Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms | |

* Les clients peuvent accéder automatiquement à leur site Web [Dell.com](https://www.dell.com) local à partir d'un appareil situé dans leur zone géographique ou en faisant un choix dans l'outil de sélection d'un pays sur [dell.com](https://www.dell.com).

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la Description du Service alors en vigueur, disponible à l'adresse www.dell.com/service-descriptions/global.

En commandant les Services, en recevant la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Web [Dell.com](https://www.dell.com) lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette Description du service pour le compte d'une société ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette personne morale aux conditions de la présente Description du service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. Outre le fait de recevoir la présente Description du Service, les Clients peuvent également être tenus de signer un bon de commande dans certains pays.

Conditions supplémentaires

Paiement du matériel acheté lors de la souscription des Services. Sauf accord contraire écrit, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou l'exécution des services achetés avec ledit matériel.

Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service. La société Dell peut refuser d'assurer le Service si elle estime qu'il est de nature à créer un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou si une demande de service dépasse le champ d'application du Service. Dell décline toute responsabilité relative aux pannes ou aux retards d'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment un manquement du Client vis-à-vis des obligations énoncées dans la présente Description du service. Dell se réserve le droit de refuser la demande de remplacement de composants défectueux formulée par un Client si elle dépasse sensiblement les taux de défaillance standard pour le composant et le système concernés. Ces taux de défaillance font l'objet d'une surveillance constante de la part de Dell. Si Dell a le droit de refuser de fournir ce Service, y compris de fournir des composants de remplacement, comme indiqué dans cette section, Dell peut également annuler le bon de commande du Service conformément à la section « Annulation » ci-dessous.

Confidentialité. Dell traitera toutes les informations personnelles recueillies dans le cadre de cette Description du Service conformément à la déclaration de confidentialité de Dell pour la juridiction applicable. Ces déclarations sont toutes disponibles à l'adresse www.Dell.com/localprivacy, chacune d'elles étant incluse en référence dans les présentes.

Services en option. Il est possible d'acheter auprès de Dell des services en option variables selon le site du Client (support au cas par cas, services managés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation). Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct avec Dell. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux dispositions de la présente Description du service.

Cession et sous-traitance. Dell se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du Service à des prestataires de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell.

Annulation. Dell se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment au cours de sa Période de validité pour l'un des motifs suivants :

1. Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant dû pour le présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa Facture.
2. Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site.
3. Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du Service.
4. Comme autorisé dans la section « Limites du champ d'application commercialement raisonnables » ci-dessus.

En cas de résiliation du présent Service par Dell conformément à ce paragraphe, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur sa Facture. Cette notification comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi par Dell de la notification d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant être modifiées par contrat. Si Dell résilie le Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell.

Restrictions géographiques et délocalisation.

Dell ne sera pas tenue de fournir des Services de support pour les Produits pris en charge situés en dehors de la Zone de service Dell. La « Zone de service Dell » désigne un lieu (i) se trouvant à moins de cent (100) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture d'un centre de service Dell, et (ii) situé dans le même pays que le centre de service Dell, sauf indication contraire dans votre contrat-cadre conclu avec Dell. Dans ce cas, la définition du contrat-cadre prévaudra. Pour les Clients de la région EMEA, sauf indication contraire dans la présente Description du Service ou dans le Contrat, le service sur site est disponible dans un rayon de cent cinquante (150) kilomètres autour du site logistique Dell le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Avant tout achat, vous pouvez contacter votre agent commercial pour en savoir plus sur la disponibilité du service sur site dans la région EMEA en fonction des sites de service Dell.

Le présent Service n'est pas proposé sur tous les sites. Si le Produit pris en charge ne se trouve pas dans une zone géographique correspondant à celle consignée dans les dossiers de service Dell pour ce Produit, ou si les détails de la configuration ont été modifiés sans que Dell en soit avertie, Dell doit d'abord requalifier le Produit pris en charge pour le niveau de support que vous avez acheté avant de pouvoir redéfinir les délais d'intervention applicables pour ledit Produit. Les options du Service (niveaux de service, horaires du support technique et délais d'intervention sur site) varient selon les zones géographiques et la configuration. Certaines options peuvent ne pas être disponibles dans la zone géographique du Client. Contactez votre agent commercial pour en savoir plus. L'obligation de Dell d'assurer les Services pour les Produits pris en charge délocalisés est soumise à différents facteurs, y compris, sans s'y limiter, la disponibilité locale des Services, des frais supplémentaires, ainsi que l'inspection et la recertification des Produits pris en charge délocalisés selon les tarifs de conseil en vigueur de Dell. Sauf accord contraire entre Dell et le Client, lorsque des pièces sont expédiées directement au Client, celui-ci doit être en mesure d'accepter l'expédition à l'endroit où l'intervention sur les Produits pris en charge doit avoir lieu. Dell ne sera pas tenu pour responsable des retards d'expédition dus à l'impossibilité ou le refus du Client d'accepter l'expédition des pièces.

Ordre de priorité. Sauf accord contraire établi par écrit entre les parties dans un Contrat, en cas de conflit entre les termes de certains documents qui constituent le présent Contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description du Service, (ii) le Contrat. Les termes qui prévalent seront interprétés aussi étroitement que possible en vue de résoudre le conflit, tout en préservant autant de termes non conflictuels que possible, y compris en préservant les dispositions non conflictuelles contenues dans le même paragraphe, la même section ou la même sous-section.

Conditions générales pour tous les Produits pris en charge en rapport avec une garantie achetés dans le cadre d'un Contrat-cadre de vente Dell

Période de validité du Service. La présente Description du Service entre en vigueur à la date indiquée sur la Facture et se poursuit pendant toute la période de validité (« Période de validité ») spécifiée sur la Facture. Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services, le tarif ou le prix, ainsi que la Période de validité applicable pour chaque Service figurent sur la Facture du Client. Sauf accord contraire écrit conclu entre Dell et le Client, les achats des Services en vertu de la présente Description du service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ni dans le cadre d'un bureau de services.

Produits pris en charge. Ce Service est disponible sur les Produits pris en charge, qui incluent certains systèmes Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Dell Laptops, Dell Pro Laptops, Dell Pro Max Laptops, Dell Edu Laptops, Dell Pro Rugged Laptops, Dell Desktops, Dell Pro Desktops et Dell Pro Max Desktops achetés dans une configuration standard (« Produits pris en charge »). La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez votre agent commercial pour obtenir la liste la plus récente des Services disponibles pour les Produits Dell pris en charge. Chacun des Produits pris en charge porte un numéro de série (l'« Étiquette de service »). Le Client est tenu de souscrire un contrat de service distinct pour chaque Produit pris en charge. Mentionnez le numéro de série du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.

Champ d'application de la garantie matérielle. Les services de support peuvent inclure des options de support technique (par téléphone, Internet, etc.) ainsi que les interventions pièces et main-d'œuvre correspondantes pour la réparation ou le remplacement de pièces présentant un ou plusieurs défauts de fabrication éligibles constatés pendant la période de garantie limitée applicable aux Produits pris en charge du Client (un « Incident qualifié »). Pour toute information sur la garantie, consultez la page www.dell.com/warranty ou votre site Web régional Dell, ou bien prenez contact avec un agent du support technique.

Prise en charge des déplacements internationaux. Si vous voyagez avec certains Produits pris en charge Dell en dehors de votre pays de résidence et pour une période de moins de six (6) mois, Dell fournira des options de service et de support. Certains services et fonctionnalités pris en charge pourraient ne pas être disponibles, car soumis aux conditions de la section Restrictions géographiques et délocalisation. Des conditions générales supplémentaires s'appliquent. Pour plus d'informations, contactez le support technique ou consultez la page <https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>.

Remplacement d'unités complètes, non-restitution, propriété des pièces de remplacement. Si Dell estime que le composant du Produit pris en charge défectueux est facile à déconnecter et à reconnecter (comme un clavier ou un écran) ou que le Produit pris en charge doit être entièrement remplacé, Dell se réserve le droit d'expédier une unité de remplacement complète au Client. Si Dell livre une unité de remplacement au Client, ce dernier doit restituer le système ou le composant défectueux à Dell, à moins qu'il n'ait acheté le service « Keep Your Hard Drive » pour le système en question, auquel cas il peut conserver le ou les disques durs concernés. Dell devient propriétaire de toutes les pièces Dell retirées des Produits pris en charge et/ou des unités complètes retournées à Dell. Dès lors qu'il reçoit des pièces de remplacement de la part de Dell, le Client doit payer à Dell le prix public alors en vigueur pour toute pièce de remplacement ou unité complète retirée du Produit pris en charge qu'il aura conservée (sauf dans le cas de disques durs de Produits pris en charge couverts par le service « Keep Your Hard Drive »). Si le Client ne restitue pas le système ou le composant défectueux à Dell comme indiqué ci-dessus, ou si l'unité défectueuse n'est pas renvoyée dans un délai de dix (10) jours conformément aux instructions écrites fournies avec l'unité de remplacement (dans le cas où l'unité de remplacement n'aurait pas été livrée en personne par un technicien), le Client accepte de payer l'unité de remplacement à Dell dès réception de la facture. Si le Client ne règle pas cette facture dans les dix (10) jours suivant sa réception, Dell peut, après en avoir notifié le Client, mettre fin à la présente Description du Service ainsi qu'à tous les autres droits et recours légaux dont le Client dispose. Dell utilise, et le Client autorise expressément Dell à utiliser, des pièces neuves et reconditionnées fabriquées par différents constructeurs pour effectuer les réparations sous garantie.

Conditions d'échange anticipé pour tous les niveaux de service. Dell peut être amenée à vous fournir une pièce ou un produit de remplacement (« Article de remplacement ») dans le cadre d'un Échange anticipé, indépendamment du niveau de service que vous avez acheté. Avant d'assurer un Service d'échange anticipé, Dell peut être amené à vous demander un numéro de carte de crédit valide et une autorisation de crédit ou le paiement de l'Article de rechange avant de vous envoyer ledit Article de rechange. Si vous ne souhaitez pas donner d'autorisation de crédit ou effectuer un paiement conformément au présent paragraphe, vous ne recevrez pas d'Article de remplacement dans le cadre d'un Échange anticipé. Nous ne débitez pas votre carte de crédit pour un Article de remplacement ou nous vous rembourserons votre paiement pour ledit Article de remplacement à condition que : 1) vous nous retourniez la pièce ou le produit d'origine dans les 10 jours suivant la réception de l'Article de remplacement et que 2) nous confirmions que le problème de votre produit est couvert par la garantie applicable aux Produits pris en charge du Client ou par un contrat de support en cours de validité. Pour toute information sur la garantie, consultez la page www.Dell.com/warranty, votre site régional Dell.com ou prenez contact avec un agent du support technique. Si nous ne recevons pas votre pièce ou produit d'origine dans un délai de 10 jours, nous débitez votre carte de crédit du prix alors en vigueur de l'Article de rechange ou, si le paiement a été demandé avant l'expédition, nous ne

procéderons pas au remboursement. Si, à réception de la pièce ou du produit d'origine, nous déterminons que le problème lié à votre produit n'est pas couvert par la garantie applicable ou un contrat de support en cours de validité, vous aurez la possibilité de retourner l'Article de remplacement, à vos frais, dans un délai de dix (10) jours à compter de la date à laquelle nous vous aurons contacté pour vous informer de la non-couverture de votre problème. Si vous ne retournez pas l'Article de remplacement, nous débiteurons votre carte de crédit du prix en vigueur de l'Article de remplacement ou, si le paiement a été demandé avant l'expédition, nous ne procéderons pas au remboursement.

Pièces disponibles le même jour ouvré. Une Pièce disponible le même jour ouvré est une pièce qui, en cas de panne, peut empêcher le Produit pris en charge de remplir ses fonctions de base. Pour recevoir des pièces le même jour ouvré, le Client doit avoir souscrit un contrat de service correspondant qui comprend la livraison de Pièces disponibles le même jour ouvré et le Produit pris en charge doit se trouver dans la zone de couverture prise en charge déterminée par Dell. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation du Produit pris en charge n'est pas disponible dans un entrepôt Dell proche du site du Client et doit être envoyée depuis un autre entrepôt, elle est expédiée au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial.

Pièces de rechange. Dell utilise, et le Client autorise expressément Dell à utiliser, des pièces neuves et reconditionnées fabriquées par différents constructeurs pour effectuer les réparations sous garantie.

Pièces stockées. Dell dispose actuellement de plusieurs sites de stockage de pièces partout dans le monde. Certaines pièces peuvent ne pas être stockées à proximité du site du Client. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation du Produit pris en charge n'est pas disponible dans un entrepôt Dell situé à proximité du site du Client et qu'elle doit être envoyée depuis un autre entrepôt, elle est expédiée au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial et pratique.

Transfert du Service. Dans les limites autorisées par la présente Description du Service, le Client peut transférer le présent Service à un tiers ayant acheté l'intégralité du Produit pris en charge du Client avant expiration de la Période de validité en cours au moment de l'achat, sous réserve que le Client soit l'acheteur initial du Produit pris en charge et du présent Service, ou que le Client ait acheté le Produit pris en charge et le présent Service à leur propriétaire d'origine (ou à un cessionnaire précédent) et qu'il se soit conformé à l'ensemble des procédures de transfert disponibles à l'adresse www.dell.com/support. Des frais de transfert peuvent être facturés. Remarque : Si le Client ou son cessionnaire délocalise le Produit pris en charge vers une zone géographique où le présent Service n'est pas disponible (ou est disponible à un autre prix), le Client ou son cessionnaire peut ne plus bénéficier d'aucune couverture ou être contraint de s'acquitter de frais supplémentaires pour continuer à profiter du même niveau de couverture sur le nouveau lieu d'utilisation. Si le Client ou son cessionnaire refuse de s'acquitter de ces frais supplémentaires, le Service pourra être automatiquement remplacé par des niveaux de support disponibles sur le nouveau lieu d'utilisation au même prix ou à un prix inférieur, sans remboursement de la différence de prix.

Unités non réparables sur site. Si, après un diagnostic et un dépannage à distance, Dell estime que le Produit pris en charge du Client nécessite un service Retour pour réparation tel que décrit dans le tableau ci-après (Unité non réparable sur site), le Client doit immédiatement emballer le Produit pris en charge et l'envoyer ou le faire enlever par un transporteur le jour même ou le jour ouvré suivant afin de préserver ses droits. Après la réparation ou le remplacement du Produit pris en charge, Dell le remettra au transporteur pour qu'il le retourne au Client. S'il s'avère que des options d'origine autre que Dell, ajoutées au Produit pris en charge sont la cause du problème signalé, des frais de service risquent de s'appliquer avec des retards dans la réparation et le retour du Produit.

Plutôt que de réparer et de retourner le Produit pris en charge que le Client a envoyé pour réparation, Dell se réserve le droit d'envoyer au Client un remplacement total ou partiel de celui-ci. Le Client est dans l'obligation de payer au tarif Dell standard alors en vigueur toutes les pièces retirées du Produit pris en charge qu'il n'a pas correctement restituées à Dell. Le non-paiement en temps et en heure des pièces non correctement restituées à Dell par le Client peut entraîner la suspension du service au Client dans le cadre du présent Contrat. Les options du service Retour pour réparation répertoriées dans le tableau ci-dessous ne sont pas disponibles dans tous les pays et dans toutes les régions.

| Niveau de prestation de service | Options supplémentaires (le cas échéant) | Description de l'option de service |
|---|--|--|
| Options du service Retour pour réparation | Mail-in service (MIS) | Le service MIS (mail-in service) est déclenché par l'appel au support technique, comme expliqué précédemment. Au cours du diagnostic, le technicien détermine si le problème nécessite l'envoi du Produit pris en charge dans un centre de réparation désigné par Dell pour le traitement de l'Incident qualifié. La durée d'un cycle type, expédition vers et depuis le centre de réparation comprise, est de dix (10) jours ouvrés à compter de la date à laquelle le Client expédie le Produit pris en charge à Dell. |
| | Carry-In Service (CIS) | Le Service en atelier est un service de dépôt déclenché par l'appel au support technique, comme expliqué précédemment. Lors du processus de diagnostic à distance, le technicien détermine si une défaillance matérielle est à l'origine du problème. Si tel est le cas, le Client est invité à apporter le Produit pris en charge dans un centre de réparation ou sur un site d'expédition désigné par Dell (au frais du Client). Ce service est disponible cinq (5) jours par semaine aux heures de bureau locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément au délai d'intervention indiqué sur la Facture du Client. Une fois le Produit pris en charge réparé, Dell contacte le Client afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour le récupérer. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville. |

| Niveau de prestation de service | Options supplémentaires (le cas échéant) | Description de l'option de service |
|---------------------------------|--|--|
| | Service Enlèvement et retour à l'atelier (CAR) | Le service Enlèvement et retour à l'atelier est déclenché par l'appel au support technique, comme expliqué ci-avant. Si un Incident qualifié est diagnostiqué sur le Produit pris en charge et qu'il ne peut pas être résolu à distance avec le technicien, un représentant Dell collectera le Produit en question pour l'apporter dans un centre de réparation désigné par Dell. La durée du cycle est de 7 à 12 jours ouvrés, généralement dix (10) jours, expédition vers et depuis le centre de réparation comprise. À partir de la date à laquelle le Client expédie le Produit pris en charge à Dell. Ce type de service comprend la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris l'écran, le clavier et la souris, dès lors que ces derniers n'ont pas été commandés séparément. |
| Service d'échange anticipé | Sans objet | Dell peut expédier un produit de remplacement sur le site des Clients ayant souscrit au Service d'échange anticipé pour résoudre un Incident qualifié sur les systèmes applicables. Dans certains cas, si Dell le juge nécessaire, un technicien peut également intervenir sur site pour remplacer/installer le produit de remplacement. À la réception du produit de remplacement, le Client doit renvoyer à Dell le système défectueux en le remettant au transporteur désigné pour le retour dans un délai de trois (3) jours ouvrés. Si Dell estime que les systèmes applicables du Client ne peuvent être retournés chez un transporteur et que le Client doit les renvoyer par voie postale, des instructions d'emballage, d'expédition et un bordereau d'expédition prépayé seront en principe envoyés sur le site du Client en même temps que le produit de remplacement. Dès réception du Produit de remplacement, le Client emballera immédiatement le système concerné et l'enverra par la poste ou le fera enlever par un transporteur le jour même ou le jour ouvré suivant. Si le Client ne renvoie pas le Produit défectueux, des frais pourront lui être facturés. |

Conditions générales supplémentaires applicables aux utilisateurs finaux qui achètent un Produit pris en charge auprès d'un OEM

Un « OEM » est un revendeur qui vend les Produits pris en charge en tant que fabricant de matériel d'origine achetant des produits et services Dell auprès du groupe Dell OEM Solutions (ou de son successeur) pour un projet OEM. Un OEM inclut ou regroupe généralement de tels produits Dell dans ou avec les matériels, logiciels et autres actifs de propriété intellectuelle propriétaires du client OEM, constituant ainsi un système ou une solution spécialisée dotée de fonctionnalités adaptées à un secteur ou une activité (de tels systèmes ou solutions étant désignés par « Solution OEM ») et revend de telles Solutions OEM sous la propre marque de l'OEM. Concernant les OEM, le terme « Produits pris en charge » inclut les produits pris en charge par Dell et fournis sans la marque Dell (par ex., un système OEM prêt à l'emploi, sans marque), et « Utilisateur final » réfère à vous ou toute entité achetant une solution OEM pour son propre usage final et non pour la revente, la distribution ou l'octroi de sous-licence à un tiers. L'OEM a l'obligation de proposer un dépannage téléphonique initial à l'Utilisateur final. Il doit tout mettre en œuvre pour poser un diagnostic initial pertinent avant de transmettre le dossier à Dell. Cette responsabilité reste celle de l'OEM même quand son Utilisateur final requiert un service auprès de Dell, et si un Utilisateur final requiert un service auprès de Dell sans contacter son OEM, Dell demande à l'Utilisateur final de contacter son OEM afin de bénéficier d'un premier dépannage avant de contacter Dell.

Copyright © 2025 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et les autres marques citées sont des marques commerciales de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques éventuellement citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.
Publié en France.

Dell Technologies considère les informations contenues dans le présent document comme étant exactes au moment de sa publication.
V10.0 (révisée en avril 2025)